

Digitalización, satisfacción y retención de usuarios usando

# ASISTENTE VIRTUAL

Algar Tech  
Make it happen

¿Ya imagina no sólo mejorar la experiencia de los usuarios, sino también garantizar su retención? ¿Y todo ello a través de un asistente virtual? Descubra el caso de éxito de este cliente de Algar Tech.

## Posicionamiento de la empresa en el mercado

Nuestro cliente es una empresa brasileña presente en 30 países que opera en los sectores de **minería, logística, energía y siderurgia.**

## Desafíos del cliente



Aumentar la **retención**



Mejorar la **satisfacción de los usuarios**



**Automatizar** mediante la integración con ITSM



Aumentar la **digitalización** del 19% al 30%.



Garantizar una **buena experiencia** en el canal digital y maximizar su uso.



**Empoderar al usuario** en la resolución de servicios de baja, media y alta complejidad.

## Solución

**Ante estos retos, trabajamos conjuntamente con el cliente en el engagement y la migración a los canales digitales. Las principales etapas fueron:**

- Levantamiento de los principales infractores en el Service Desk para crear flujos de procesos instructivos, como **acceder a los sistemas y resolver problemas comunes.**
- **Contacto constante** entre el equipo de curaduría y la operación del Service Desk para comprender mejor las necesidades de los usuarios.
- **Trabajo en equipo** entre el cliente y Algar Tech para minimizar los riesgos y los factores que podrían impedir la puesta en marcha de los servicios.
- **Reuniones periódicas** con métodos ágiles aplicados
- **Acciones de comunicación** para fomentar y comprometer el uso del asistente virtual.
- Usuarios clave a nivel interno enfocados en la jornada y una **mejor experiencia**
- Proyecto para comprender mejor los hábitos y la cultura de los usuarios ingleses con enfoque en una **experiencia empática.**
- Equipo multidisciplinario (Algar Tech digital desk) centrado en la curaduría, garantizando siempre la **mejor respuesta.**
- **Reducción del esfuerzo del usuario.**

## Resultados

**En el período entre diciembre de 2021 y octubre de 2022, tuvimos:**

- Aumento de la digitalización del 21% al 42%, superando el 30% esperado.
- Satisfacción media del 78%
- Retención media del 75%
- Aumento del 3,2% en el First Interaction Resolution.
- Reducción del tiempo medio de interacción.
- Aumento del 145% de usuarios únicos.
- Aumento del 118% de las interacciones digitales.

**Otros resultados dignos de destacar:**

- Servicio simultáneo ilimitado.
- Reducción de costes.
- Atención al cliente 24/7.
- Adaptación a cualquier proceso.
- Aumento de la productividad.
- Multicanalidad.
- Implementación en los siguientes canales: WebChat y Microsoft Teams.
- Idiomas: portugués e inglés.



Sí la digitalización, también es algo que necesita mejorar en su empresa, cuente con Algar Tech.

**Hable ahora con uno de nuestros especialistas**